



Fondazione
Brescia
Solidale Onlus

CARTA DEI SERVIZI

SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI DOMICILIARI

VALIDITÀ DAL 1 GENNAIO 2024 - REV. 04
FONDAZIONE BRESCIA SOLIDALE ONLUS
VIA LUCIO FIORENTINI 19/B – 25134 BRESCIA
Sito web: www.fondazionebssolidale.it
e mail: segreteria@fondazionebssolidale.it
C.F. 98133500177 P. IVA 02912960982
Tel. 030 8847200 fax 0302403160

Sommario

Oggetto della presente carta dei servizi	2
I servizi di Fondazione Brescia Solidale Onlus	2
I servizi gestiti dalla Fondazione Brescia Solidale ONLUS	2
I principi di fondo dei servizi della Fondazione.....	3
Valori di riferimento del servizio domiciliare	3
Caratteristiche del servizio integrato domiciliare e obiettivi.....	4
Destinatari del servizio	4
Accesso al servizio.....	4
Attivazione e cessazione del servizio	4
Servizi garantiti	5
Il servizio e la rete territoriale	6
Il personale impiegato	6
Costo del servizio	7
Tariffe e profili comunali con voucher	7
Tariffe servizio privato.....	8
Tariffe prestazioni aggiuntive	9
Sportello per l'assistenza familiare.....	9
Servizio adattamento ambiente di vita	9
Servizi innovativi e nuove tecnologie.....	9
Modalità di pagamento	10
Responsabilità e forme di ristoro	10
Reclami suggerimenti, gradimento del servizio.....	10
Rispetto della privacy	11
Come raggiungere gli sportelli.....	11
Numero telefonici utili.....	12

Oggetto della presente carta dei servizi

Il sistema integrato territoriale di sostegno alla domiciliarità si configura come un supporto alla persona ed alla sua famiglia e persegue gli obiettivi di tutelare il rispetto della persona, di promuoverne il benessere e prevenire, rimuovere o ridurre lo stato di bisogno e di disagio individuale e familiare derivante da condizioni personali e/o sociali, da situazioni di fragilità fisica e/o psicologica, da difficoltà economiche.

Attraverso lo strumento dell'accreditamento il Comune di Brescia ha individuato Fondazione Brescia Solidale Onlus tra gli enti pubblici e privati in grado di assicurare qualità nei servizi erogati al domicilio della persona. La presente carta dei servizi entra in vigore il 01.01.2024. La stessa è sottoposta a revisione, a cura della Direzione della Fondazione, a seguito di modifiche normative o dei servizi erogati.

I servizi di Fondazione Brescia Solidale Onlus

La Fondazione Brescia Solidale ONLUS è un ente di diritto privato, senza scopo di lucro, istituito dal Consiglio Comunale di Brescia nel dicembre del 2006 con il compito di gestire le RSA e altri servizi per gli anziani del Comune di Brescia.

E' retta da un Consiglio Direttivo di 5 membri nominati dal Sindaco.

La Fondazione Brescia solidale ONLUS ha iniziato ad operare dall'1 settembre 2007.

La sede legale della Fondazione e la Direzione generale e sanitaria si trovano presso la RSA "Arici Segà" a Brescia, in Via Fiorentini 19/b (tel. 030/8847200; fax 030 2403160; e-mail segreteria@fondazionebssolidale.it)

I servizi gestiti dalla Fondazione Brescia Solidale ONLUS

I servizi erogati Fondazione Brescia Solidale ONLUS sono:

- ✓ la **Residenza sanitario assistenziale Arici Segà** sita in Brescia - Via Fiorentini n. 19/b, dotata di 120 posti letto di cui 40 in nucleo Alzheimer e 20 in nucleo dedicato a pazienti in stato vegetativo;
- ✓ la **Residenza sanitario assistenziale Villa Elisa** sita in Brescia – Via San Polo n. 2, dotata di 62 posti letto;
- ✓ il **CDI Primavera**, sito in Brescia, Via Lucio Fiorentini, 19/b, autorizzato per 30 utenti a frequenza giornaliera,
- ✓ il **CDI Achille Papa**, situato nell'omonimo complesso in Via del Santellone 2, autorizzato per 25 utenti a frequenza giornaliera;
- ✓ la **Comunità residenziale per anziani Arvedi** situata a Brescia in Via Zappa n. 22, autorizzata per numero 24 utenti
- ✓ la **Comunità residenziale per anziani Villa De Asmundis**, situata a Rivoltella del Garda in Via Agello n. 33, in una incantevole posizione fronte lago, autorizzata per numero 19 utenti
- ✓ la **Comunità assistenziale sociale per anziani Casa Famiglia Achille Papa**, situata a Brescia in Via del Santellone n. 2, autorizzata per numero 12 utenti:
- ✓ **un nucleo di alloggi sociali** (4 alloggi) nel complesso Achille Papa a Brescia in Via del Santellone n. 2
- ✓ **un nucleo di alloggi sociali** (4 alloggi per 7 utenti) nel complesso Villa De Asmundis a Rivoltella del Garda in Via Agello n. 33
- ✓ **un nucleo di 5 alloggi sociali** a Brescia in Via Arici Segà n. 7
- ✓ **un centro aperto per anziani** situato a Brescia in Via Indipendenza n. 12
- ✓ **un nucleo di 5 alloggi sociali** situati a Brescia in Via Indipendenza n. 12
- ✓ **12 alloggi sociali** nel complesso BIRD situato a Brescia in Via Monsignor Manziana
- ✓ **Un Alzheimer café** situato presso il complesso BIRD
- ✓ **Servizio di informazione e di consulenza per l'adattamento degli ambienti di Vita (SaV)**. Il suo obiettivo è aiutare le persone anziane, i disabili e le loro famiglie ad individuare le soluzioni in grado di migliorare la vivibilità dell'ambiente domestico e di favorire la partecipazione alla vita comunitaria;
- ✓ **Sportello assistenti famigliari**, gestisce il Registro delle assistenti famigliari, eroga il bonus di sostegno ai costi per l'assunzione di assistente famigliare, facilita l'incontro tra domanda e offerta;
- ✓ **RSA Aperta** finanziato dal Servizio sanitario regionale, gratuito per il cittadino, offre prestazioni riabilitative e di supporto domiciliare a persone affette da demenze o non autosufficienti
- ✓ Dal novembre 2017 la Fondazione è accreditata presso il Comune di Brescia per l'erogazione del **servizio di assistenza domiciliare**.

I servizi della Fondazione sono strettamente collegati con le altre articolazioni della rete territoriale .

L'ammissione ai servizi residenziali e semiresidenziali è disposta dalla Fondazione, d'intesa con il Servizio Sociale del Comune di Brescia e le Istituzioni preposte, secondo una graduatoria determinata da un protocollo che disciplina l'accesso alla lista d'attesa.

La valutazione multidimensionale e il colloquio con l'assistente sociale della Fondazione permettono di individuare all'interno della rete dei servizi quello che maggiormente risponde al bisogno evidenziato.

I principi di fondo dei servizi della Fondazione

L'organizzazione dei servizi della Fondazione Brescia solidale ONLUS si ispira alla *Carta dei diritti della persona anziana* elaborata dalla Regione Lombardia in occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana.

Tutti i servizi sono orientati verso un processo di miglioramento continuo della qualità degli interventi, per offrire un'assistenza adeguata ad ospiti in condizioni di salute e di autonomia sempre più precarie e garantire la soddisfazione degli utenti e dei loro familiari.

I principi di fondo che la Fondazione ha assunto come guida per questo percorso di qualificazione sono i seguenti:

la tutela e la promozione dell'autonomia: l'assistenza alle persone anche se gravemente non autosufficienti, deve tendere a conservare le capacità funzionali (fisiche, psichiche e sociali) ancora presenti e a recuperare quelle compromesse;

il rispetto della persona, della sua dignità, della sua riservatezza e delle sue esigenze individuali; la disponibilità all'ascolto, al sostegno psicologico, alla vicinanza affettiva;

l'attenzione alla comunicazione, anche quando la capacità di comunicare dell'ospite sia ridotta da limitazioni dell'udito, del linguaggio, della vista, delle capacità mentali superiori;

la personalizzazione dell'assistenza, che cerchi di garantire risposte diversificate a persone con bisogni assistenziali e sanitari, aspettative, capacità funzionali residue, abitudini ed interessi personali differenti;

il lavoro di gruppo, che metta tutti gli operatori addetti all'assistenza in grado di condividere il progetto assistenziale e di concorrere - ciascuno con la sua professionalità - alla sua realizzazione;

lo sviluppo della professionalità di tutte le figure professionali, attraverso specifici momenti di aggiornamento, la socializzazione delle esperienze e delle informazioni, l'approfondimento - nelle riunioni dell'équipe - delle principali problematiche assistenziali;

il coinvolgimento dei familiari, non solo destinatari del servizio ma risorsa indispensabile per garantire il benessere utenti e la promozione della partecipazione dei *volontari*, purché il loro intervento si integri nei programmi assistenziali ed accetti di uniformarsi agli obiettivi definiti dalla Fondazione.

Valori di riferimento del servizio domiciliare

I principi e valori che ispirano i programmi, la gestione, le attività degli operatori, i rapporti con la cittadinanza/utenza e i risultati da conseguire sono

- **EGUAGLIANZA** dei Cittadini/utenti nei confronti dei servizi erogati, intesa come uniformità ed imparzialità delle prestazioni. L'erogazione dei servizi deve salvaguardare il diritto alla uniformità delle prestazioni rapportata alle diverse esigenze degli utenti
- **RISPETTO** per la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua e opinioni politiche - teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia;
- **IMPARZIALITA'** degli Operatori nell'erogazione dei servizi nei confronti degli utenti;
- **CONTINUITA'** dell'organizzazione che garantisce l'impegno a ridurre i disagi derivanti da eccessivo turn over degli operatori prestatori di cure alla persona
- **DIRITTO DI SCELTA** della più ampia manifestazione del diritto della libertà personale fatto salvo i limiti della vigente legislazione e le esigenze organizzative e funzionali;
- **EQUITA', EFFICIENZA ED EFFICACIA** dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore;
- **PARTECIPAZIONE** alla corretta informazione, alla tutela dell'ospite/utente, alla creazione di un servizio migliore con la possibilità di esporre suggerimenti.

Caratteristiche del servizio integrato domiciliare e obiettivi

E' un servizio per l'aiuto a domicilio della persona con ridotta o nulla autonomia che prevede:

- interventi di natura socio-assistenziale rivolti alla persona (igiene personale, bagno, mobilitazione della persona costretta a letto, aiuto nella deambulazione, aiuto nell'assunzione dei pasti e nella vestizione)
- interventi sulla realtà abitativa e sociale della persona sola senza aiuti familiari (riordino locali, aiuto per la spesa e per la preparazione pasti, cambio della biancheria, disbrigo pratiche e mantenimento dei rapporti interpersonali con il vicinato).

Serve a:

- gestire situazioni di parziale o totale non autosufficienza al proprio domicilio con la finalità di mantenere la persona nel proprio ambiente e di contenere quindi il ricorso a strutture residenziali.
- aiutare e sostenere il nucleo familiare nel lavoro di "cura" del proprio congiunto in condizioni di non autosufficienza.

Il servizio di sostegno alla domiciliarità accreditato dal Comune di Brescia prevede un budget di assistenza che rappresenta il valore economico del voucher assegnato al cittadino finalizzato al raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto individuale redatto dall'Assistente Sociale Territoriale.

Il cittadino che intende avvalersi del servizio privato è tenuto al riconoscimento di una tariffa oraria e/o prestazionale.

Destinatari del servizio

Il servizio si rivolge a:

- persone anziane o malate che vivono sole con parziale autosufficienza o a rischio di emarginazione sociale che necessitano di aiuto anche per un periodo temporaneo;
- persone totalmente o parzialmente non autosufficienti inserite in un nucleo familiare che necessita di assistenza;
- persone in dimissione protetta dai reparti ospedalieri.

Accesso al servizio

L'accesso al servizio avviene previa presentazione della domanda presso la sede del servizio territoriale di appartenenza o rivolgendosi all'assistente sociale della Fondazione.

L'assistente sociale provvede alla valutazione della richiesta attraverso:

- colloquio
- visita domiciliare
- raccolta documentazione sanitaria, assistenziale e se necessario economica

I cittadini residenti nel Comune di Brescia possono ricevere informazioni sui servizi per la domiciliarità ai Servizi Sociali Territoriali, agli sportelli informativi (Punti Comunità, patronati, CAF) ai Medici di Medicina generale, alle Farmacie ed agli sportelli territoriali dei soggetti accreditati.

Gli sportelli di Fondazione Brescia Solidale Onlus si trovano presso:

- RSA Arici Sega - Brescia Via Lucio Fiorentini nr. 19/b
- C/o Cooperativa sociale Il Gabbiano – Brescia Via Volta nr. 183 (complesso Il Quadrilatero).

Attivazione e cessazione del servizio

Il cittadino che intende avvalersi del sistema accreditato e del voucher comunale si rivolge ai servizi Sociali territoriali del Comune di Brescia con i quali concorda il Progetto Individualizzato procedendo poi alla scelta del soggetto fornitore tra quelli inseriti nell'Albo, tra cui Fondazione Brescia Solidale Onlus per le zone Est e Sud della città di Brescia.

Il cittadino che intende acquistare i servizi privatamente con oneri a proprio carico può rivolgersi direttamente all'assistente sociale della Fondazione ai seguenti recapiti

Telefono 0308847224

Mail: domicilio@fondazionebssolidale.it

Per ogni attivazione verrà predisposto uno specifico piano di assistenza individualizzato rispondente ai bisogni rilevati con evidenza degli interventi ritenuti appropriati al fine di una corretta presa in carico.

Fondazione Brescia Solidale Onlus integrerà le proprie prestazioni con le attività offerte dalle Associazioni di Promozione Sociale e Volontariato presenti sul territorio.

L'attivazione del servizio e la presa in carico necessita di un tempo minimo per la sua organizzazione affinché il servizio possa rispondere a criteri di qualità.

Alla ricezione della segnalazione da parte dell'Assistente Sociale Territoriale la Fondazione garantisce l'attivazione:

- entro tre giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto (per la modalità ordinaria)
- entro le 48 ore nella modalità urgente
- entro le 12/24 ore nei casi particolari segnalati dai servizi se il bisogno è particolarmente critico

I servizi sono attivi tutto l'anno, 7 giorni su 7, compresi i festivi.

La Fondazione comunica immediatamente, entro le 24 ore, al Responsabile del caso dei Servizi Sociali territoriali ogni variazione nella situazione dell'utente che possa incidere sull'erogazione del servizio domiciliare.

La cessazione del servizio può avvenire a seguito di:

- mutata condizione di bisogno a seguito di rivalutazione da parte del Servizio Sociale Territoriale
- modifica del piano assistenziale individuale tale da rendere necessario il passaggio a alternativa unità d'offerta
- recesso da parte dell'utente

La temporanea sospensione del servizio, per sopravvenute esigenze dell'utente, non comporta l'avvio di nuovo iter per la riammissione al servizio che potrà quindi essere riattivato.

Servizi garantiti

I servizi garantiti dalla Fondazione e rientranti nel voucher definito dall'amministrazione comunale:

Care manager leggero: supporto leggero alla persona, che si sostanzia in monitoraggio costante e individuazione di soluzioni semplici che possano favorire la permanenza a domicilio della persona e contrastare l'isolamento sociale;

Spesa al domicilio: attività di sostegno tramite acquisto alimentari, medicinali, capi di vestiario e biancheria e prodotti di prima necessità, rivolta prioritariamente a persone anziane e disabili in condizioni di fragilità, che non sono in grado autonomamente di provvedere alla spesa quotidiana e non possono contare su reti parentali di riferimento.

Igiene personale: operazioni di supporto/sostituzione nella cura e pulizia della persona, con valenza sociale, al fine di garantire l'igiene e il benessere nel rispetto della privacy e dignità della persona.

Igiene dell'ambiente: Pulizia degli spazi di vita della persona, con particolare riferimento alla sanificazione ed aerazione degli ambienti ed all'aiuto nel porre in essere accorgimenti e consigli pratici che possano prevenire incidenti domestici.

Compagnia: spazio di relazione e di ascolto, indipendente dall'effettuazione di una prestazione di cura della persona o della casa, per valorizzare la persona e la sua storia, intercettare eventuali difficoltà e ridurre la solitudine.

Adattamento dell'ambiente di vita: servizio di informazione e consulenza per l'abbattimento delle barriere architettoniche nell'ambiente domestico, per rendere accessibile lo spazio di vita. Proposta di soluzioni individualizzate di adattamento dell'ambiente di vita, di arredi e ausili adeguati, di soluzioni di automazione e dispositivi domotici per il controllo ambientale, informazioni relative alle agevolazioni e ai contributi previsti dalla legge.

Addestramento del care giver: sostenere il familiare che assiste l'anziano e renderlo sempre più competente ed autonomo nel compito, attraverso il trasferimento di conoscenze, metodologie e strumenti; ridurre l'ansia e lo stress assistenziale, migliorando la qualità di vita familiare.

Rapporti con il MMG: costruire e mantenere rapporti con il medico di medicina generale, quale riferimento sanitario principale della persona. Accompagnare la persona dal medico per visite, controlli, ricette, lettura esami di laboratorio.

Addestramento alimentare: sensibilizzare la persona al tema di una corretta alimentazione, fornirgli le conoscenze di base necessarie alla scelta e alla assunzione corretta degli alimenti, sostenere la gestione di

diete particolari e rendere consapevole la persona che un'adeguata alimentazione è un ingrediente essenziale per conservare un buono stato di salute.

Tele soccorso: fornire un servizio di pronto intervento per garantire un soccorso immediato nel caso di malori, cadute accidentali o incidenti domestici. Il servizio è teso a garantire tranquillità e sicurezza alle persone a rischio sociale e/o sanitario e può essere integrato con interventi di "teleassistenza", tramite colloqui telefonici di monitoraggio e sostegno.

Aiuto al pasto: Aiuto nel confezionamento e nella somministrazione del pasto e nel rigoverno della cucina, per le persone che non sono in grado di cucinare in modo autonomo. Questo servizio è rivolto prioritariamente agli anziani soli, che possono partecipare con piccole incombenze ed essere sensibilizzati ad una corretta gestione alimentare.

Disbrigo pratiche burocratiche: Aiuto nelle incombenze con uffici vari quali ATS, ASST, banca, ufficio postale, uffici comunali, sia per quanto riguarda la predisposizione delle pratiche e la raccolta della documentazione, sia la consegna e la spiegazione di particolari procedure. Verifica del regolare pagamento delle utenze domestiche e spese dell'abitazione, anche per eventuale prevenzione rispetto a possibili truffe. Supporto nella predisposizione di pratiche quali accredito pensione su conto corrente, domiciliazione, bollette. In seguito alla nomina di ADS possibilità di attivare un supporto all'amministratore nella gestione del denaro per le spese ordinarie, nella riduzione degli sprechi, nella programmazione di spese oculate.

Trasporto sociale: garantire trasporti temporanei a persone che non sono in grado di utilizzare i normali mezzi pubblici (autobus, taxi, metro) e necessitano di trasporti per visite e terapie, nonché garantire trasporti per attività di socializzazione.

Giornata di socializzazione: offrire opportunità di relazione e svago sul piano ricreativo/culturale, anche attraverso la partecipazione ad attività, gite ed iniziative che rientrano nell'area di interesse della persona, al fine di ridurre l'isolamento sociale.

Uscita sul territorio: favorire la mobilità nel territorio di riferimento, al fine di mantenere il legame con il quartiere di appartenenza.

Il servizio e la rete territoriale

Fondazione Brescia Solidale Onlus è ente multiservizi e nodo della rete territoriale.

Il costante raccordo con i diversi soggetti che presidiano il territorio consente alla Fondazione di supportare le famiglie con attività di informazione circa:

- i servizi residenziali sociali e socio sanitari
- i servizi semiresidenziali sociali e socio sanitari
- i Centri per i Disturbi Cognitivi e le Demenze
- i Patronati e i CAF
- i servizi aggregativi

La Fondazione è inoltre in grado di supportare e informare in tema di:

- contributi comunali ai servizi
- soggiorni climatici
- servizio pasti

Il personale impiegato

Le figure professionali impegnate nel servizio assistenziale sono in possesso dei requisiti professionali e formativi previsti dalle norme vigenti.

Assistente sociale: in possesso di laurea è la figura professionale che interviene in situazioni di fragilità, disagio attraverso interventi di tipo valutativo, di prevenzione di sostegno e di recupero. È la risorsa umana in grado di connettere i servizi della rete territoriale.

Ausiliario socio assistenziale: svolge mansioni indirizzate a mantenere e/o recuperare il benessere psicofisico della persona assistendola nelle attività quotidiane e aiutandola nell'espletamento delle funzioni personali essenziali.

Operatore socio sanitario: supporta e assiste la persona nelle attività della vita quotidiana, fornisce assistenza diretta e aiuto domestico, effettua interventi igienico sanitari e di carattere sociale. Garantisce un supporto gestionale, organizzativo e formativo.

Educatore: in possesso di laurea è la figura professionale che si occupa delle problematiche psico pedagogiche realizzando un'azione educativa volta a prevenire situazioni di disagio e promuovere qualità di vita e benessere della persona.

Assistente familiare: svolge attività di cura e accudimento di persone con diversi livelli di autosufficienza psico-fisica anche a sostegno dei familiari contribuendo al mantenimento dell'autonomia e del benessere della persona.

Volontario: è la persona che presta la propria opera in modo personale, spontaneo e gratuito tramite l'organizzazione di cui fa parte senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà. Le Associazioni di volontariato garantiscono la formazione dei propri associati.

Tutto il personale impiegato nel servizio è tenuto a svolgere un minimo di 10 ore formative annuali.

Operaio: eroga un servizio per il quale non si necessita di competenze sanitario-assistenziali ed è di supporto alla gestione della vita quotidiana (pulizie, spesa, trasporto, ecc...)

Care manager: è il/la professionista, di norma l'assistente sociale, che prende in carico il paziente e segue l'evoluzione del bisogno avendo cura di attivare la rete territoriale utile a rispondere alle richieste del soggetto.

Il care manager della Fondazione è contattabile ai seguenti recapiti

Telefono 0308847224

Mail domicilio@fondazionebssolidale.it

Per l'erogazione del servizio Fondazione Brescia Solidale Onlus si avvale, per l'anno 2023, della collaborazione della Cooperativa sociale "Il Gabbiano" con sede operativa a Brescia in Via della Volta nr. 183.

Costo del servizio

I profili e le tariffe per l'anno 2024 sono i seguenti:

Tariffe e profili comunali con voucher

(voucher : Il voucher sociale è il titolo (art. 17 legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali"), attraverso il quale i cittadini possono liberamente scegliere di acquistare prestazioni sociali, erogate da parte di operatori professionali, destinate al soddisfacimento di bisogni di carattere assistenziale)

Profilo Telesoccorso - valore mensile euro 20,00 onnicomprensivi

Attività di monitoraggio preventivo per il tramite del dispositivo di telesoccorso.

Profilo 1 – valore mensile euro 100,00 onnicomprensivi

Interventi di bassa complessità e breve durata, svolti principalmente da un singolo operatore, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti occasionali e che possono essere modulati in base ai bisogni.

Profilo 2 – valore mensile euro 200,00 onnicomprensivi

Interventi di bassa complessità e breve durata, svolti principalmente da un singolo operatore, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti non solo occasionali e che possono essere modulati in base ai bisogni.

Profilo 3 – valore mensile euro 300,00 onnicomprensivi

Interventi di lieve complessità, da eseguirsi prevalentemente attraverso un operatore singolo, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti costanti e regolari di breve durata, in genere a cadenza settimanale, e/o diversificati in base ai bisogni.

Profilo 4 – valore mensile euro 400,00 onnicomprensivi

Interventi di lieve complessità, da eseguirsi prevalentemente attraverso un operatore singolo, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti costanti e regolari di breve durata, in genere con più passaggi settimanali, e/o diversificati in base ai bisogni.

Profilo 5 – valore mensile euro 500,00 onnicomprensivi

Interventi di media complessità, con possibilità che alcune specifiche prestazioni siano eseguite in compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti regolari e costanti anche plurisettimanali.

Profilo 6 – valore mensile euro 600,00 onnicomprensivi

Interventi di media complessità, con possibilità che alcune specifiche prestazioni siano eseguite in compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti regolari e costanti anche plurisettimanali e con eventuali più passaggi in alcune giornate.

Profilo 7 – valore mensile euro 700,00 onnicomprensivi

Interventi di media complessità, con possibilità che alcune specifiche prestazioni siano eseguite in compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti regolari e costanti anche plurisettimanali e con più passaggi durante le giornate.

Profilo 8 – valore mensile euro 800,00 onnicomprensivi

Interventi di alta complessità, con alcune prestazioni eseguite con la necessaria compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti regolari e costanti, con parziale sostituzione dei caregiver, anche plurisettimanali e con più passaggi durante le giornate.

Profilo 9 – valore mensile euro 900,00 onnicomprensivi

Interventi di alta complessità, con prestazioni legate a situazioni di non autosufficienza ed eseguite spesso in compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti continuativi, con sostituzione dei caregiver, con articolato sistema di integrazioni con i servizi sanitari e socio sanitari.

Profilo 10 – valore mensile euro 1.000,00 onnicomprensivi

Interventi di alta complessità, con prestazioni legate a situazioni di non autosufficienza ed eseguite spesso in compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti continuativi, con sostituzione dei caregiver, con articolato sistema di integrazioni con i servizi sanitari e socio sanitari e di preparazione a servizi a maggiore intensità

Tariffe servizio privato

Prestazione	Figura professionale	Tariffa oraria	Tariffa prestazione
Spesa al domicilio	Ausiliario socio assistenziale Operatore non qualificato	21 €	
		18 €	
Igiene personale	Ausiliario socio assistenziale	21 €	
Igiene dell'ambiente	Ausiliario socio assistenziale Operatore non qualificato	21 € 18 €	
Accompagnamento e intervento specializzato	Educatore	23 €	
Compagnia	Ausiliario socio assistenziale Operatore non qualificato	21 €	
		18 €	
Giornata di socializzazione durata ore 8	Ausiliario socio assistenziale		160 €
Assistenza in luogo di cura per acuti per 24 ore			250 €

Costo orario figura professionale

Ausiliario socio assistenziale	€ 21
Operatore socio sanitario	€ 22
Educatore	€ 23
Assistente familiare	€ 19
Operaio	€ 19

Ad ogni costo e tariffa sarà aggiunta l'aliquota IVA di legge ove prevista.

Tariffe prestazioni aggiuntive

Le prestazioni aggiuntive o integrative attivabili sono le seguenti:

- interventi di manutenzione dell'ambiente di vita:
 - ✓ sgombero locali, pulizia ordinaria e straordinaria dell'ambiente domestico anche con l'uso di macchinari
 - ✓ riparazione oggetti ed impianti ad uso domestico
 - ✓ lavaggio e stiratura di indumenti non effettuabile al domicilio
- Interventi sulla persona
 - ✓ Podologo, callista
 - ✓ Parrucchiere, barbiere

Il costo delle sopraelencate prestazioni è a preventivo.

Sportello per l'assistenza familiare

Il servizio è gratuito per i cittadini in quanto coperto dai fondi stanziati con la DGR 5756/2021.

Lo sportello favorisce e coordina l'incontro tra domanda (necessità delle famiglie) e offerta (disponibilità di assistenti familiari).

Garantisce inoltre l'iscrizione delle/degli assistenti al Registro regionale e il supporto alle famiglie nell'evasione della partita "Bonus Assistenti Familiari", un sostegno economico per la retribuzione dell'assistente familiare iscritta al registro e con contratto di lavoro.

Lo sportello situato presso la RSA Villa Elisa a Brescia in Via San Polo nr. 2, riceve su appuntamento il martedì dalle 8 alle 16 e il mercoledì dalle 12 alle 19.

Per maggiori informazioni è possibile scrivere a: saf@fondazionebssolidale.it

Servizio adattamento ambiente di vita

Il servizio offre specifica consulenza di adattamento dell'ambiente per favorire l'autonomia nelle azioni pratiche della vita quotidiana.

La consulenza permette di individuare soluzioni personalizzate attraverso proposta di arredi e ausili adeguati e la prefigurazione di soluzioni di automazione e dispositivi domotici per il controllo dell'ambiente.

Il servizio fornisce anche consulenza e informazioni in merito alle agevolazioni fiscali e ai contributi di cui beneficiare.

Per maggiori informazioni è possibile scrivere a: sav@fondazionebssolidale.it

Il servizio è su appuntamento stante la necessità di un sopralluogo presso il domicilio.

Servizi innovativi e nuove tecnologie

Lo sviluppo delle tecnologie e la loro sempre più agevole fruibilità, accompagnato dalla crescita delle competenze informatiche tra gli anziani e le loro famiglie, ha permesso alla Fondazione di aderire ad un progetto di teleassistenza in grado di offrire risposte diversificate.

Attraverso una piattaforma digitale, che si compone di un ventaglio di attività, è possibile per l'utente fruire sia di servizi da remoto che in presenza.

Il Modulo digitale è denominato **ISIDORA** e comprende un servizio di integrazione della tecnologia con l'intervento di personale qualificato a domicilio, secondo un approccio di presa in carico "standard" modificabile dalla situazione individuale e del contesto relazionale di residenza composto da:

- fornitura di tablet (appositamente configurato) con SIM per connessione internet inclusa
- programma di 12 settimane rinnovabile per altre 12 settimane
- visita domiciliare/ambulatoriale multidisciplinare tra le diverse professionalità (medico geriatra, psicologo,
- educatore, infermiere, operatore assistenziale, terapeuta occupazione, fisioterapista) all'attivazione del
- assegnazione ruolo case manager per ogni utente arruolato
- uno o più interventi domiciliare settimanale
- un touchpoint settimanale (video chiamata effettuata da un operatore qualificato)
- l'elaborazione di un PAI relativo agli interventi previsti e degli obiettivi da raggiungere

Il costo del servizio è in funzione degli strumenti attivati e del numero di accessi domiciliari e necessita pertanto di formulazione di preventivo dopo colloquio con l'utente e la famiglia di riferimento.

Modalità di pagamento

La Fondazione Brescia Solidale Onlus provvederà a fatturare mensilmente in via posticipata le prestazioni erogate tenuto conto dell'eventuale quota di compartecipazione da parte dell'amministrazione comunale. La quota a carico della persona beneficiaria potrà subire variazioni a seguito di rideterminazione del Comune ed a conseguente comunicazione scritta.

Il pagamento della quota a carico della persona beneficiaria può avvenire (secondo gli accordi contrattuali):

- ✓ tramite bonifico bancario entro 10 giorni dalla data di emissione della fattura sul c/c bancario che verrà identificato in fattura;
- ✓ tramite MAV entro 10 giorni dalla data di emissione della fattura sul c/c bancario che verrà identificato in fattura; in tale caso verranno addebitate le spese bancarie pari ad € 3,00 o comunque quanto richiesto dall'Istituto bancario;
- ✓ tramite RID (Rapporti Interbancari Diretti) con valuta fissa stabilita dalla Fondazione 10 giorni data emissione fattura; a tale scopo il beneficiario specifica l'IBAN sul quale effettuare le operazioni di addebito diretto compilando apposito modulo;
- ✓ presso gli uffici amministrativi della Fondazione tramite assegno bancario non trasferibile.
- ✓ per il tramite di POS (Point Of Sale) presso gli uffici della Fondazione o anche al domicilio del beneficiario della prestazione.

Nel caso di mancato pagamento di quanto dovuto, la Fondazione, dopo aver preventivamente sollecitato per iscritto, può interrompere il servizio, previa comunicazione al Comune di riferimento.

Qualora il beneficiario o il garante in solido non provvedessero entro 5 giorni dal sollecito al pagamento di quanto dovuto, la Fondazione agirà per vie legali.

Responsabilità e forme di ristoro

Alla persona beneficiaria e/o al familiare/tutore/amministratore di sostegno vengono fornite idonee spiegazioni in merito alle **responsabilità in materia di salute e sicurezza** riguardo a sé stessa ed al personale della Fondazione.

La persona beneficiaria, o chi ne ha la rappresentanza, è responsabile sia delle modalità di accesso del personale di assistenza all'abitazione sia dell'organizzazione del sistema di sicurezza a garanzia del personale della Fondazione.

La persona beneficiaria è responsabile per la manutenzione dei dispositivi o attrezzature occorrenti, assicurandone la disponibilità al personale della Fondazione.

La Fondazione non assume alcuna responsabilità per qualsiasi danno accidentale e/o rotture a beni o cose di proprietà della persona beneficiaria non evidentemente imputabili ai propri operatori.

Diversamente, in caso di accertata e documentata responsabilità a carico della Fondazione, la stessa provvederà agli adempimenti conseguenti.

La Fondazione si impegna altresì a risolvere con la maggiore soddisfazione possibile dell'utente eventuali controversie derivanti dal mancato rispetto dello svolgimento della prestazione qualora la stessa, con documentata motivazione, non rispondesse alle esigenze dell'utente. Il disservizio in tale senso è da intendersi riferito a condizioni normali di esercizio escludendo perciò situazioni straordinarie ed eccezionali non direttamente imputabili alla Fondazione ma dipendenti da cause terze.

La Fondazione ha sottoscritto specifica polizza assicurativa per la copertura della responsabilità civile.

Reclami suggerimenti, gradimento del servizio

La collaborazione tra il gruppo di lavoro ed i familiari rappresenta una condizione indispensabile per garantire il benessere degli utenti assistiti al domicilio per questo s'intende favorire il loro coinvolgimento nella definizione del piano assistenziale relativo al loro congiunto e garantendo una comunicazione costante.

Per rilevare il parere dei familiari e degli utenti è stato predisposto un questionario di valutazione della soddisfazione che viene proposto con periodicità annuale. I risultati sono divulgati sul sito web della Fondazione.

Eventuali osservazioni o lamentele possono essere presentate, in ogni momento, utilizzando l'apposito modulo, disponibile on line sul sito web della Fondazione.

È possibile richiedere i moduli per la rilevazione della soddisfazione e/o per la segnalazione di un reclamo inviando una mail a domicilio@fondazionebsolidale.it o presentandosi ad uno degli sportelli dedicati.

Compete al care manager la valutazione e il monitoraggio della qualità del servizio erogato anche per il tramite di interviste telefoniche. In caso di segnalazione di difformità sarà cura del care manager attivarsi con visita domiciliare al fine di effettuare intervento correttivo se ritenuto necessario.

Delle segnalazioni, osservazioni, lamentele deve essere tenuto apposito registro con identificazione degli interventi effettuati.

Rispetto della privacy

I dati personali forniti dagli utenti, o dai loro famigliari, o altrimenti acquisiti dalla Fondazione sono tutelati dalla legge sulla sicurezza dei dati personali (Reg. UE 2016/679)

Il consenso al trattamento dovrà essere sottoscritto unitamente al contratto di servizio.

Le informazioni sono trattate da personale qualificato e formato sugli aspetti legali di pertinenza esclusivamente al fine di garantire gli interventi assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona proprio in relazione ai dati raccolti.

I dati raccolti sono comunicati ad Enti esterni, per quanto di loro competenza, come alle Autorità di Pubblica Sicurezza, alle Regioni, alle ATS, alle Asst, Enti ospedalieri, Laboratori di Analisi cliniche ed alle ditte esterne che prestano attività di outsourcing alla Fondazione.

Il titolare del trattamento è Fondazione Brescia Solidale Onlus, il Responsabile per la protezione dei dati è contattabile al seguente indirizzo dpo@ivanpasotti.it

Come raggiungere gli sportelli

Presso RSA ARICI SEGA a Brescia in Via Lucio Fiorentini 19/b

Con il bus numero 16 e 9

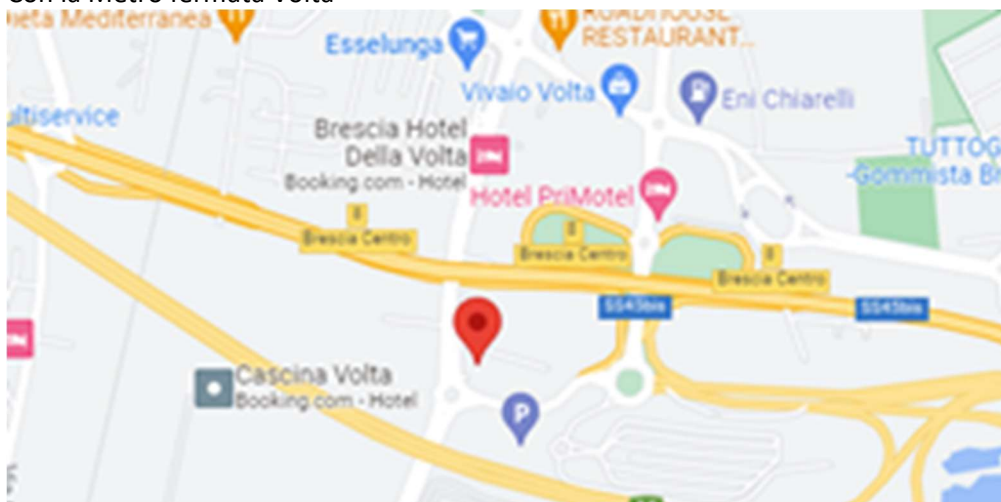
Con la Metro fermata Sanpolino



Presso sede operativa Il Gabbiano Soc. Cooperativa sociale a Brescia in Via della Volta nr. 183

Con il bus numero 14-16-2

Con la Metro fermata Volta



Numero telefonici utili

Fondazione Brescia Solidale Onlus

Segreteria, Ufficio Ospiti 0308847238

Assistente Sociale 0308847224 -0308847232

Direttore generale 0308847236

Direttore sanitario 0308847240

ATS di Brescia

Ufficio Pubblica Tutela 0303838255

Ufficio Protezione giuridica 0303838075

Centralino 03038381

Comune di Brescia

Servizi Sociali 0302977608

Centralino 03029771

Servizi sociali territoriali

Informazioni: <https://www.comune.brescia.it/amministrazione/uffici/area-servizi-alla-persona-e-istruzione/settore-servizi-sociali/informazioni-settore-servizi-sociali>

Zona	Telefono	Mail
NORD	0302978093	sstnord@comune.brescia.it
SUD	0302978066	sstsud@comune.brescia.it
CENTRO	0302977445	sstcentro@comune.brescia.it
OVEST	0302977032	sstovest@comune.brescia.it
EST	0302977068	sstest@comune.brescia.it

Allegati:

modulo questionario gradimento del servizio

modulo segnalazioni /reclami